

## Kepuasan *Gamers* sebagai Penentu Kesuksesan Pemasaran *Game Online* (Studi pada Pemain *PUBG* dan *Mobile Legend*)

Muhammad Dimas Saputro

Master of Management Study Program of Universitas Sebelas Maret, Surakarta

Ahmad Ikhwan Setiawan

Lecturer of Faculty of Economy and Business of Universitas Sebelas Maret, Surakarta

### ABSTRAK

*Game online* merupakan aplikasi yang banyak digunakan dan dinikmati oleh pengguna media elektronik saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kualitas grafik, keterlibatan pemain, kemenarikan tokoh, serta kecepatan akses terhadap kepuasan bermain *game online*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan responden yang dijadikan sampel terdiri dari 225 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data mengenai tanggapan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh para *gamer* saat memainkan *game* yang berbasis *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan mengenai hubungan antara kualitas grafik, keterlibatan pemain, kemenarikan tokoh, serta kecepatan akses terhadap kepuasan bermain *game online*, baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci : kualitas grafik, keterlibatan pemain, kemenarikan tokoh, kecepatan akses, kepuasan *gamers*, *game online*.

### PENDAHULUAN

Permainan dengan menggunakan koneksi internet tersebut dikenal dengan istilah *game online*, media *game online* sangat berpengaruh terhadap pikiran manusia, yang diserap melalui dua panca indera yakni melihat dan mendengar (Im Hong, *et., al.*, 2016). Di Indonesia, *game online* mulai berkembang di pertengahan 90-an. Salah satu *game online* yang sangat disukai adalah *Ragnarok*. Menurut Juho, *et., al.*, pemain dapat menciptakan karakter sesuai dengan keinginan, bahkan terkadang sifat pemain dapat tercermin dalam karakter yang diciptakannya (Juho, *et., al.*, 2015).

Berangkat dari perkembangan teknologi internet, *game online* juga mengalami perkembangan yang pesat. Terlihat dari munculnya berbagai jenis *game online* seperti *Counter Strike*, *Point*

*Blank*, *Three Kingdom online*, *PUBG* dan *Mobile Legend* (Juho, *et., al.*, 2015). Kesempatan untuk bertemu pemain *game* (*gamers*) lain adalah salah satu daya tarik pada *game online*.

Pengguna *game online* sendiri bukan hanya dari kalangan anak-anak saja, akan tetapi mayoritas penggunaanya adalah remaja. Banyak remaja yang berpartisipasi dalam permainan *game online*. Selain untuk mencari para pemenang, *game online* sendiri juga dijadikan sebagai tujuan dalam mencari teman maupun melakukan silaturahmi bagi para pecinta *game online* (Searle, *et., al.*, 2008). Perilaku bermain *game online* bermula dari bermain secara *online* bersama banyak teman maupun dari ajakan teman untuk bermain *game online* bersama di *game centre* (Jurate dan Agne, 2015). Hal inilah yang menyebabkan para remaja menjadi tertarik untuk menikmati

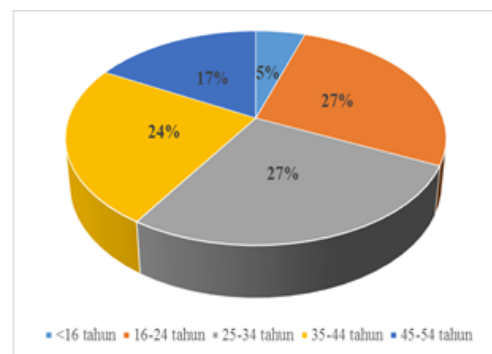
dunia *game* dengan suasana dan tantangan yang berbeda yang semula bermain secara *offline* atau tantangan dengan musuh yang dijalankan dengan sistem yang monoton bisa berubah menjadi permainan yang interaktif dan sangat menarik untuk terus dimainkan (Zhengchuan, *et. al.*, 2012).

Hasil studi bahkan menunjukkan, mayoritas aktivitas yang dilakukan masyarakat melalui *smartphone* yaitu bermain *game* (25%). Mereka rata-rata bermain *game mobile* dengan durasi 53 menit. Aktivitas lainnya yang dilakukan pengguna dengan *smartphone* yaitu bersosial media (17%), *streaming* video (12%), *browsing* (10%), hingga berbelanja *online* (7%). Menariknya, jumlah pemain *game online* juga tak kalah populer di kalangan perempuan. Studi *Pokkt* dengan *Desicion Lab* menunjukkan basis pemain *game online* di Indonesia terdiri dari 49% pengguna *smartphone* laki-laki dan 51% perempuan. Artinya, kepopuleran *game mobile* tak hanya diakui oleh kalangan laki-laki saja.



Gambar I. 1. Aktivitas Pengguna *Smartphone* di Indonesia

Dari sisi usia, pemain *game online* di Indonesia tak hanya digandrungi oleh kalangan muda saja. Studi menunjukkan seperempat dari jumlah total pemain *game online* memiliki rentang usia 16-24 tahun dan 25-34 tahun, dimana persentasenya masing-masing 27%. 24% lainnya tercatat berusia 35-44 tahun. Pengguna *smartphone* dengan usia 45-54 tahun juga turut aktif memainkan *game mobile* dengan persentase 17% dari basis pemain *game online* di Indonesia. Hal lainnya yang tak kalah menarik yaitu 5% merupakan anak di bawah usia 10 tahun juga kerap bermain *game mobile*. Sejumlah temuan ini menunjukkan bahwa *game online* menjadi ladang yang segar bagi pengiklan, karena jangkauannya ke berbagai demografi.



Gambar II. 2. Usia Pengguna *Smartphone* Untuk Bermain *Game*

Disisi lain, kepuasan yang dirasakan pemain juga didukung oleh semakin baiknya *server* dari penyedia *game online* guna menampung antusias pemain dalam bermain. *Server* yang stabil merupakan hal yang sangat krusial bagi kebanyakan pemain (Ching, 2010). Meskipun koneksi internet yang digunakan terbilang cepat,

namun jika *server* dari penyedia *game online* bermasalah, hal tersebut tentunya akan menghambat jalannya permainan.

Penelitian ini mengkombinasikan dari beberapa penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan Yong-Qiang, et., al., (2017), Im Hong, et., al., (2016), Jurate dan Agne, (2015), (Juho, et., al., 2015), Zhengchuan, et., al., (2012), (Ching, 2010), (Searle, et., al., 2008), Selvakumar (2015), dengan variabel yang digunakan adalah kualitas grafik, keterlibatan pemain, kemenarikan tokoh, kecepatan akses, serta kepuasan *gamers*. Peneliti beranggapan masih sedikit penelitian yang dilakukan pada pemain *game online*, khususnya yang bermain *games PUBG* dan *Mobile Legend*.

Permasalahan dan tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis hubungan antara kualitas grafik, keterlibatan pemain, kemenarikan tokoh, dan kecepatan akses terhadap kepuasan bermain *game online*.

## LANDASAN TEORI

### 1. *Game Online*

*Game Online* merupakan permainan (*games*) yang dapat diakses oleh banyak pemain, dimana mesin-mesin yang digunakan pemain dihubungkan oleh suatu jaringan (Im Hong, et., al., 2016). *Game Online* merupakan permainan yang dapat dimainkan oleh multi pemain melalui internet. *Game Online* tidak hanya memberikan hiburan tetapi juga

memberikan tantangan yang menarik untuk diselesaikan sehingga para *gamer* bermain *game online* tanpa memperhitungkan waktu demi mencapai suatu kepuasan (Jurate dan Agne, 2015).

### 2. Kualitas Grafik

Salah satu daya tarik yang dirasakan oleh pengguna *game online* adalah tampilan gambar atau grafik yang enak dilihat mata. Tampilan yang semakin mendekati kenyataan, baik dalam postur, mimik wajah, maupun gerakan tangan dimana akan memberikan stimulus tersendiri bagi penggemar *game online*. Salah satu pendukung tampilan gambar yang menarik, berkualitas, tidak putus-putus (*lag*) adalah dukungan kartu grafik yang mumpuni, selain juga memori serta kecepatan prosesor yang ada pada sebuah personal komputer. (Roger, 2012)

### 3. Keterlibatan Pemain

Keterlibatan dapat dikatakan seberapa besar adanya keterikatan pemain dengan permainan yang sedang dijalankan (Sutbari, 2017). Dalam keterlibatan ini biasanya akan terbentuk suatu keterlibatan komunitas atau kelompok, baik berdasarkan klan dalam permainan atau juga berdasarkan daerah pemain berasal.

Keterlibatan ini akan membentuk suatu fanatisme dalam perkembangan selanjutnya, yang lebih kuat dibandingkan dengan fanatisme berdasarkan daerah asal dari masing-masing pemain. Lebih lanjut dengan adanya keterlibatan pemain, akan

menguntungkan *developer game* dibandingkan dengan pemain itu sendiri.

Adanya kolompok berdasarkan klan dalam *game* secara tidak langsung akan membantu dalam memasarkan *game* tersebut tanpa harus mengeluarkan biaya promosi (Gultom, 2012).

#### 4. Kemenarikan Tokoh

Karakter atau tokoh dalam suatu *game*, memiliki peran yang utama dalam menarik pemain untuk bermain. Karakter yang diciptakan oleh *developer game* setidaknya harus mudah diingat, memiliki ciri yang berbeda antara satu karakter dengan karakter lainnya, memiliki nama yang simpel dan mudah diingat. Pengembangan *game* yang dilakukan oleh *developer* tidak sebatas dengan menjadikan karakter yang menarik dari serial *game* tersebut namun juga dengan pengembangan alur cerita, adanya pintasan pendek dari suatu level atau juga akhir dari permainan yang berbeda dibandingkan dengan *game* sejenis. Pengembangan tersebut akan menjadikan permainan semakin atraktif dan susah ditebak (Ladjamudin, 2012). Ladjamudin (2012) juga menyebutkan bahwa adanya unsur budaya lokal akan membuat tokoh yang ada di dalam *game* lebih “membumi” dan cepat diterima oleh pemain *game online*.

#### 5. Kecepatan Akses

Kecepatan akses adalah kemampuan sebuah personal komputer (PC) dalam membuka, menyiapkan, hingga muncul

tampilan awal suatu *game* dan tidaknya adanya *lag* saat permainan berlangsung. Kecepatan akses sangat dipengaruhi oleh beberapa hal misalnya, kecepatan koneksi, kemampuan *server*, kualitas *hardware* yang ada, serta jumlah pemain yang bermain pada saat yang bersamaan.

Kecepatan koneksi merupakan seberapa cepat suatu data ditransmisikan dari jaringan hingga diterima oleh pengguna. Hal ini dipengaruhi oleh, kualitas data, jaringan yang digunakan, jarak antara *server* dengan PC pengguna, dan dalam beberapa daerah, perubahan cuaca juga mempengaruhi kecepatan transmisi data.

#### 6. Kepuasan Gamers

Kepuasan *gamers* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Tambunan dan Suryawardani, 2015). Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pemain *game online* yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pemain dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara *developer game* dan pemain menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi penggunaan *game* dan terciptanya loyalitas pemain, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan *developer game* (Forsythe, 2016).

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Dimana data yang diperoleh berupa angka-angka yang kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapat gambaran dan hubungan antara variabel-variabel yang yang dipergunakan dalam penelitian ini (Babbie, 2014). Penelitian ini disebut juga sebagai penelitian deskriptif karena mencoba untuk memberikan gambaran yang detail mengenai karakteristik dari responden yang dipergunakan dalam penelitian ini (Creswell, 2016).

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2019, dengan pengambilan lokasi dimana para *gamers* sering berkumpul di kawasan wilayah Kota Surakarta.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang merupakan pemain dari *PUBG* dan *Mobile Legend* yang hingga saat penelitian ini masih bermain *PUBG* dan *Mobile Legend*. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya.

Crotty (2018) mengemukakan bahwa sampel untuk populasi yang tidak diketahui jumlahnya, sebaiknya digunakan sampel sebanyak 5-10 kali jumlah pertanyaan kuesioner, sehingga dengan

jumlah item kuesioner 27 pertanyaan sampel yang digunakan adalah 5-10 kali jumlah pertanyaan atau antara 135-270 responden. Dalam penelitian ini peneliti menentukan jumlah responden sejumlah 225 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik *sampling non random sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. (Crotty, 2018)

### **Prosedur**

Prosedur penelitian dilakukan dengan menentukan terlebih dahulu sampel yang akan digunakan, membuat kuesioner, membagikan kuesioner kepada responden, melakukan tabulasi data, menguji validitas dan reliabilitas data, dan yang terakhir melakukan analisis data sehingga dapat menjawab rumusan permasalahan yang disampaikan.

### **Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari para responden yaitu pemain dari *PUBG* dan *Mobile Legend* dengan kriteria tertentu, dengan cara menyebarkan kuesioner. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Kothari, 2014).

### Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang diolah dengan *software Smart PLS* versi 2.0. PLS (*Partial Least Square*) merupakan analisis persamaan *structural* (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model *structural*. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model *structural* digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi). Lebih lanjut, Hair, *et. al.*, (2011) menjelaskan bahwa PLS adalah metode analisis yang bersifat *soft modeling* karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 sampel).

Analisis data diawali dengan uji validitas dan reliabilitas dan dilanjutkan dengan uji hipotesis. Uji-uji tersebut kesemuanya dilakukan dengan SEM PLS.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Deskripsi Responden

Menurut Creswell (2018) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil berdasarkan

pendapat Crotty (2018) bahwa sampel untuk populasi yang tidak diketahui jumlahnya sebaiknya digunakan sampel sebanyak 5-10 kali jumlah pertanyaan kuesioner, sehingga dengan jumlah item kuesioner 30 pertanyaan sampel yang digunakan adalah 5-10 kali jumlah pertanyaan atau antara 150-300 responden. Dalam penelitian ini penelitian menentukan jumlah responden sejumlah 225 responden. Adapun deskripsi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 Deskripsi Responden**

	Group	$\Sigma$	%
Jenis	Laki-laki	88	39,20
Kelamin	Perempuan	137	60,80
Usia	< 21 tahun	86	38,00
	21-30 tahun	92	40,80
	>= 31 tahun	107	21,20
Status	Menikah	57	25,20
Perkawinan	Belum	168	74,80
	Menikah		

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

### 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel dengan 30 indikator pernyataan. Validitas konvergen diperoleh jika dua instrumen berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi. Menurut Jörg, *et. al.*, (2016), suatu indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7. Namun, untuk *loading* 0,5 sampai 0,6 masih bisa

diterima dengan *average variance extracted* (AVE) > 0.5 dan *communality* > 0.5. Sedangkan *discriminant validity* adalah nilai *cross loading factor* yang digunakan untuk mengetahui suatu konstruk memiliki diskriminan yang memadai atau tidak.

Hasil analisis validitas kuesioner dengan menggunakan *factor Loading* dan Koefisien Rerata Ekstraksi (*Average Variance Extracted*) menunjukkan bahwa nilai AVE semua variabel lebih besar daripada 0,50, sehingga seluruh variabel dalam penelitian ini adalah valid.

### 3. Uji Hipotesis

Berdasarkan nilai *original sample* dan t-statistik, nilai *path coefficients* dapat dilihat di tabel 2

**Tabel 2 Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics
Kualitas Grafik=>Kepuasan	1,1351	4,5133
Keterlibatan pemain =>Kepuasan	1,3315	4,5151
Kemenarikan Tokoh =>Kepuasan	3,5869	3,5555
Kecepatan Akses=>Kepuasan	2,8935	3,8521

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

#### a. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Grafik terhadap Kepuasan Gamers

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas grafik terhadap kepuasan gamers menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 1,1351 dengan nilai t sebesar 4,5133 lebih besar dari t tabel (1,578) yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas grafik dengan kepuasan gamers adalah positif dan signifikan karena nilai t statistik lebih besar dari t tabel. Hal ini sesuai dengan hipotesis pertama sehingga dapat dikatakan bahwa **H<sub>1</sub> terpenuhi**.

#### b. Hasil Uji Pengaruh Keterlibatan Pemain terhadap Kepuasan Gamers

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan antara variabel keterlibatan pemain terhadap kepuasan gamers menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 1,3315 dengan nilai t sebesar 4,5151 lebih besar dari t tabel (1,578) yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara keterlibatan pemain dengan kepuasan gamers adalah positif dan signifikan karena nilai t statistik lebih besar dari t tabel. Hal ini sesuai dengan hipotesis kedua sehingga dapat dikatakan bahwa **H<sub>2</sub> terpenuhi**.

#### c. Hasil Uji Pengaruh Kemenarikan Tokoh terhadap Kepuasan Gamers

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kemenarikan tokoh terhadap kepuasan gamers menunjukkan nilai

koefisien jalur sebesar 3,5869 dengan nilai  $t$  sebesar 3,5555 lebih besar dari  $t$  tabel (1,578) yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kemenarikan tokoh dengan kepuasan *gamers* adalah positif dan signifikan karena nilai  $t$  statistik lebih besar dari  $t$  tabel. Hal ini sesuai dengan hipotesis ketiga sehingga dapat dikatakan bahwa **H<sub>3</sub> terpenuhi**.

#### **d. Hasil Uji Pengaruh Kecepatan Akses terhadap Kepuasan Gamers**

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kecepatan akses terhadap kepuasan *gamers* menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 2,8935 dengan nilai  $t$  sebesar 3,8521 lebih besar dari  $t$  tabel (1,578) yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kecepatan akses dengan kepuasan *gamers* adalah positif dan signifikan karena nilai  $t$  statistik lebih besar dari  $t$  tabel. Hal ini sesuai dengan hipotesis keempat sehingga dapat dikatakan bahwa **H<sub>4</sub> terpenuhi**.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Dari hasil analisis yang dikemukakan pada bagian sebelumnya, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel-variabel bebas (kualitas grafik, keterlibatan pemain, kemenarikan tokoh, kecepatan akses) terhadap variabel terikat kepuasan *gamers*. Hasil

penelitian juga menunjukkan berdasarkan nilai  $t$  statistik bahwa variabel keterlibatan pemain merupakan variabel yang paling kuat memberikan pengaruh terhadap kepuasan *gamers*.

#### **Saran**

Dari hasil penelitian ini disarankan untuk penelitian selanjutnya melakukan penelitian dan membandingkan antara kepuasan *gamers online* dengan *gamers offline* dengan menambahkan variabel lainnya yang belum digunakan dalam penelitian ini.

#### **Implikasi dan Keterbatasan**

Adanya penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan bermain yang dirasakan oleh *gamers* lebih kepada kemampuan *gamers* berinteraksi dengan *gamers* lainnya.

Adapun keterbatasan penelitian ini adalah jumlah *game online* yang digemari hanya sedikit, sehingga hasil penelitian belum mampu menggeneralisasi kepuasan *gamers* secara menyeluruh.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku**

- Agyapong, Gloria K.Q. (2011). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry—A Case of Vodafone (Ghana). *www.ccsenet.org/ijbm International Journal of Business and Management*, 6 (5), 203-210.
- Akter S, Ambra JD, Ray R. (2011). *An evaluation of PLS based complex models: the roles of power analysis*,



- predictive relevance and GoF index. Proceedings of the 17th Americas Conference on Information Systems (AMCIS '11). Detroit: Mich, USA.*
- Babbie, Earl. (2014). *The Basics of Social Research (6th ed.)*. Belmont, California: Wadsworth Cengage
- Ching-I Teng. (2010). Customization, immersion satisfaction, and online gamer loyalty. *Computers in Human Behavior* 26 (2010) 1547–1554
- Creswell, John. (2016). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches*. Sage
- Creswell, John. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage
- Crotty, M. (2018). *The Foundations of Social Research: Meaning and Perspective In The Research Process*. London: Sage
- Fisk Peter, (2014). *Marketing Genius*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Forsythe, Perry John. (2016). Counstruction Service Quality and Satisfaction for a Targeted Housing Customer. *Enggenering Construction and Architectural Management, Vol 23 Iss 3-pp-1-33*
- Gujarati, Damodar N. (2015). *Basic Econometrics, International Edition, Ed 4th*. New York: McGraw-Hill Higher Edocation.
- Gultom, Manorang (2012), Audit Tatakelola teknologi informasi pada PTPN 13 Pontianak Menggunakan Framwork COBIT'. Socioscieta. Jurnal ilmu-ilmu sosial
- Hair JF, Ringle CM, dan Sarstedt M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*. 2011;19(2):139–151.
- Im Hong Lai, Dan J. Kim, dan Eui Jun Jeong. (2016). Online Digital Game Addiction: How Does Social Relationship Impact Game Addiction. *Twenty-second Americas Conference on Information Systems, San Diego*.
- Jörg Henseler, Geoffrey Hubona , dan Pauline Ash Ray. (2016). Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial Management & Data Systems, Vol. 116 Iss 1 pp.2 – 20*.
- Juho Hamari, Lauri Keronen, dan Kati Alha. (2015). Why Do People Play Games? A Review of Studies on Adoption and Use. *48th Hawaii International Conference on System Sciences*
- Jurate Banyte dan Agne Gadeikiene. (2015). The effect of consumer motivation to play games on video gameplaying engagement. *Procedia Economics and Finance* 26 (2015) 505 – 514.
- Katt Soff Louis. O, (2013), *Elements of Philosophy*. New York: The Ronald Press Company.
- Kothari C., R. (2014). *Research Methodology: Methods and Techniques*. New Delhi. New Age International (P) Limited, Publishers
- Ladjamudin, Al-Bahra. (2012). *Analisis Dan Desain Sistem Informasi*. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta
- Mastuti, Putrisari. (2013). *Service Quality dan Pelayanan Publik*. Bandung: Era Pustaka
- Merikivi J., Tuunainen V. Dan Duyen N. (2017). What makes continued mobile gaming enjoyable? *Computers in Human Behavior*, doi: 10.1016/j.chb.2016.11.070.
- Mokhlis, Safiek. (2012). The Influence of Service Quality on Satisfaction: A Gender Comparison. *Public Administration Research; Vol. 1, No. 1; 2012. ISSN 1927-517x E-ISSN 1927-5188*, 103-112.
- Nur dan Rini Risnawati. (2011). *Teori-Teori Psikologi*. Jakarta: Ar-ruzz

- Panuju, Panut dan Ida Umami. 2017. Psikologi Remaja. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Poespoprodjo. W. (2016). *Filsafat Moral: Kesusilaan dalam Teori dan Praktek*. Bandung: Remadja Karya.
- Roger, S. Pressman. (2012). *Rekayasa Perangkat Lunak (Pendekatan. Praktisi)* Edisi 7 : Buku 1 “, Yogyakarta: Andi
- Ruslan Rosady, (2002), *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sarwono Prawirohardjo. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Searle Huh, Nicholas David Bowman, and Michigan State University. (2008). Perception of and Addiction to Online Games as a Function of Personality Traits. *Journal of Media Psychology, V 13, No. 2, Spring, 2008*
- Sumarno, Kismiyati El Kariman, Ninis Agustini Damayani, (2004), *Filsafat dan Etika Komunikasi*, Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Sutabari, Tata. (2017), *Analisis Sistem Informasi*. Andi Offset. Yogyakarta
- Sutisna. (2012). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Edisi kedua*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Tambunan, Putri Rahmayanti dan Suryawardani, Bethani. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014. ISSN 2252- 8520. *Jurnal Banking and Management Review*, 4(2).
- Yong-Qiang Sun, Yang Zhao, Shi-Qi Jia, dan Ding-Yi Zheng. (2017). Understanding The Antecedents Of Mobile Game Addiction: The Roles Of Perceived Visibility, Perceived Enjoyment And Flow. [http://www.gameres.com/msg\\_250452.html](http://www.gameres.com/msg_250452.html)
- Zhengchuan Xu, Ofir Turel, dan Yufei Yuan. (2012). Online game addiction among adolescents: motivation and prevention factors. *European Journal of Information Systems* (2012) 21, 321–340

#### **Internet**

<https://www.dictio.id>.

<https://www.belajar-komputer-mu.com>.